

**La Sala Especializada en Protección del Consumidor del Tribunal  
del Indecopi sanciona a la empresa Lan Perú por la demora,  
reprogramación y cancelación de 301 vuelos**

- ✓ La Sala confirma la medida correctiva impuesta a favor de los consumidores afectados, a quienes la aerolínea deberá devolver directamente el costo de los pasajes, sin necesidad que estos acudan a la empresa o muestren el boleto aéreo como prueba.
- ✓ La devolución se deberá hacer en el plazo de 30 días útiles luego de la notificación de la resolución, que se cumple el 31 de julio de 2018.

La Sala Especializada en Protección del Consumidor del Tribunal del Indecopi (SPC) emitió un pronunciamiento final sobre un procedimiento de oficio seguido por la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte (ILN) contra la empresa Lan Perú S.A. (LAN) por la demora, reprogramación y cancelación de 301 vuelos.

A través de la Resolución 1426-2018/SPC del 11 de junio de 2018, la SPC ha sancionado con una multa total de 157,37 UIT (unidades impositivas tributarias), equivalente a S/ 653 085,50 (seiscientos cincuenta y tres mil ochenta y cinco y 50/100 soles) a la empresa Lan Perú S.A por el incumplimiento del itinerario de 301 vuelos investigados (esto es, por infringir el deber de idoneidad contemplado en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor), pues la aerolínea denunciada no pudo acreditar, mediante la presentación de medios probatorios pertinentes, que ello escapó de su control, pese a haber sostenido en su defensa que la mayoría de las demoras, cancelaciones y reprogramaciones de dichos vuelos se habrían debido a hechos fortuitos o de fuerza mayor.

**Empresa debe devolver el dinero de los pasajes**

Para revertir la conducta infractora de la aerolínea, la SPC confirmó como medida correctiva la devolución del costo de los pasajes a aquellos consumidores afectados que no hicieron uso del servicio que contrataron, es decir a quienes adquirieron su pasaje, registraron su embarque y no pudieron viajar debido a la demora, reprogramación y cancelación de los vuelos materia de sanción.

Cabe precisar que el pago respectivo lo realizará directamente la empresa Lan Perú S.A, de acuerdo a lo ordenado por la SPC y según la información manejada en el presente procedimiento, sin que los consumidores tengan que gestionarlo. Por tanto, no será necesario que los consumidores presenten el boleto aéreo como medio probatorio para acreditar la contratación del servicio.

En ese sentido, Lan Perú S.A deberá presentar los medios probatorios ante la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo

---

**Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio  
Indecopi  
[www.indecopi.gob.pe/radio](http://www.indecopi.gob.pe/radio)

establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. El plazo para hacer efectiva la medida correctiva es de 30 días útiles, a partir del día siguiente de la notificación y se cumple el 31 de julio de 2018.

#### **Justificación técnica**

En la citada resolución, la SPC absolvió de responsabilidad a Lan Perú S.A respecto de 61 de 362 vuelos investigados durante el procedimiento, al haber verificado que: (i) según un oficio emitido por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), esta determinó que existieron eventos técnicos que escaparon del control de Lan Perú S.A en relación con 58 vuelos investigados; (ii) pese a la cancelación de 01 de los vuelos investigados, los pasajeros fueron trasladados a otra aeronave en la misma hora programada para su partida inicial; y, (iii) no existió total certeza respecto del retraso de 02 vuelos (siendo además que los sistemas de reporte de la aerolínea daban cuenta de que estos partieron y arribaron minutos antes de la hora programada).

La resolución de la SPC es pública y puede ser conocida en el siguiente enlace:  
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/36537/2357559/re1426.pdf/c325791d-d976-f54f-4304-fe604e2d4ab7>

La información contenida en esta comunicación se refiere a una decisión adoptada en mayoría (con el voto en discordia del vocal Juan Espinoza Espinoza) por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi, órgano que pertenece al área resolutive de la institución y que está integrada por profesionales independientes que resuelven los casos según su conocimiento especializado y conforme al marco legal vigente. Los órganos resolutivos del Indecopi son autónomos en el ejercicio de sus funciones y sus decisiones no están sujetas a control por parte del Presidente del Consejo Directivo, de la Gerencia General o de cualquiera de las Gerencias que conforman la estructura administrativa del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 21° de Ley de Organización y Funciones del Indecopi.

**Lima, 20 de junio de 2018**

#### **Glosario**

##### **Artículo 19°.- Obligación de los proveedores**

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

##### **Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.**

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una 01 UIT, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de 03 UIT. En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que

---

#### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi  
     
www.indecopi.gob.pe

se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de 200 UIT. La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

---

### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



**Radio  
Indecopi**  
[www.indecopi.gob.pe/radio](http://www.indecopi.gob.pe/radio)